個案數字

5.1　本年度本署所處理的查詢及投訴個案統計如下：

- 接到的查詢　11,742 宗
- 接到的投訴　4,654 宗
- 已處理並終結的投訴　5,023 宗

經過多年持續上升後，今年接到的投訴數字已較去年的 4,661 宗稍為回落。然而，已處理並終結的個案數字卻是歷來最高的，與去年的 4,345 宗相比，增加了 15.6% 。

圖表 5.1

過去五年接到的查詢及投訴數目

年度 *	查詢	接到的投訴	終結的投訴
2000/01	11,821	3,709	3,476
2001/02（10 1/2 月）	12,900	3,736	3,790
2002/03	14,298	4,382	4,370
2003/04	12,552	4,661	4,345
2004/05	11,742	4,654	5,023

* *自 2001/02 年度起，本署報告年度所涵蓋的日期已作更改（參見表 1 的註釋）。*

服務承諾

圖表 5.2

服務承諾

查詢	**處理時間（視乎複雜程度）**
電話查詢或親臨本署	即時回覆或於 30 分鐘內回覆
書面	5 至 10 個工作天內回覆
投訴	**處理時間（視乎複雜程度）**
發出認收函件／初步評審	本署會就所有投訴發出認收函件，並進行初步評審 — 5 至 10 個工作天內
已終結的個案	
— 不在職權範圍內或受條文所限不得調查的個案	發出覆函並詳細解釋不進行調查的原因 — 10 至 15 個工作天內
— 其他個案	發出覆函並詳細解釋終結個案的原因 — 3 至 6 個月內
團體參觀及講座	**處理時間**
要求由專人帶領參觀本署	5 個工作天內
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內

5.3　無論接到的投訴數字多寡，我們都會竭盡所能，在服務承諾的時限內完成處理個案，今年亦不例外。

圖表 5.3

(a)發出認收函件／初步評審的處理時間

年度 *	處理時間		
	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
2000/01	100%	0	0
2001/02（10 1/2 月）	92.7%	5.8%	1.5%
2002/03	77.6%	11.8%	10.6%
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度 *	處理時間		
	10 個工作天內	11 至 15 個工作天內	15 個工作天後
2000/01	80.8%	18.6%	0.6%
2001/02（10 1/2 月）	58.9%	37.6%	3.5%
2002/03	60.7%	37.1%	2.2%
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%

(c)其他已終結個案的處理時間

年度 *	處理時間		
	少於 3 個月	3 至 6 個月	6 個月後
2000/01	50.6%	44.0%	5.4%
2001/02（10 1/2 月）	52.2%	38.5%	9.3%
2002/03	57.5%	39.7%	2.8%
2003/04	51.1%	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%

* *自 2001/02 年度起，本署報告年度所涵蓋的日期已作更改（參見表 1 的註釋）。*

5.4　在本年度內，有 92 宗個案（3.0%）未能按服務承諾的目標完成，而上年度則有 78 宗（3.2%）。處理個案需時較長的主要原因如下：

(a)　個案性質非常複雜，需要進行較詳細的調查；

(b)　所涉文件數量龐大（例如有些個案的文件達數百頁），需要額外時間審研；

(c)　在調查過程中，個案有新的發展或有進一步的資料；以及

(d)　投訴人或事涉機構提出質疑或異議。

質疑或異議

5.5　有時候，被投訴的機構或投訴人會質疑我們的決定或行動。面對這種情況，處理個案的時間難免會延長，但卻有助我們嚴格監察本署的辦事程序和方法，確保妥善合理。

職權範圍

5.6　在二零零四年的年報中，本人曾提到有關調查人事上的問題。本署曾接到投訴，指公務員事務局處理某宗執行紀律的個案多年，依然沒有結案跡象，令事涉人員深感焦慮。我們明白，人事問題不在本署職權範圍之內，但認為仍有責任向投訴人解釋。因此，我們質疑是否在人事問題上的任何行動，即使有明顯的遺漏或延誤，本署均無權過問？我們曾徵詢法律意見，結論認為根據現有條文，在這方面即使有重大的延誤，本署亦不得處理。如此不免令人懷疑：條例在這方面會否對調查工作造成過多限制？

5.7　本人當然恪守法例。因此，雖然投訴人認為個案涉及嚴重行政失當，批評本署不應拒絕受理，本人也只能向他們重申本署的權限。

5.8　另外，有些個案由於不在申訴專員職權範圍之內，經評審後本人決定不予跟進。但是，投訴人就是不肯接受。在可行的情況下，本署會告知他們適當的機關或渠道，以便尋求協助或提出申訴。

重新審研的個案

5.9　投訴人有時會對我們的調查結果表示不滿意，又或對本署的結論提出異議，特別是當他們的投訴被評斷為不成立的時候。在本年度內，本署共接到對 334 宗個案覆檢的要求，而在上年度則有 359 宗。在完成覆檢後，本署改變了對八宗個案的決定，而去年則有 14 宗。

圖表 5.4

重新審研的個案

理由 / 結果	新證據		新角度		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	2	-	6	-	-	8
維持決定	-	299	-	-	27	326
						334

5.10 本署會把任何反對意見作為上訴個案處理，審慎進行覆檢，看看是否有新的證據，或可否從另一角度加以分析。若有新的資料，便會重新展開調查。我們會在覆函中盡量回應投訴人提出的不同意見。

5.11 我們在覆檢個案方面有特定的程序，首先會要求當初負責有關投訴的調查員就投訴人提出的覆檢理由作出評論，然後實際的覆檢工作會交由另一名調查員或總調查主任負責。與所有初次接到的個案一樣，最終的結論均須經副申訴專員審閱，再由本人最後審批。

5.12 然而，大部分要求覆檢個案的投訴人只是重申他們的論點，以及對本署的結論表示不滿。他們往往是因為事涉機構未能答允他們的要求而感到不快。根據本署的經驗，投訴人要求覆檢其個案的原因可以歸納為以下數點：

(a) 市民對政府服務質素的要求不斷提高；

(b) 他們主觀上認為自己的投訴有理據；

(c) 對被投訴機構的處事方式或政策認識不足，或存有誤解；

(d) 認為申訴專員只應傾向支持投訴人的要求；以及

(e) 希望藉此向有關機構施加壓力。

5.13 有些感到不滿的投訴人會指責本署個別調查員不公平、工作欠全面或不稱職。由於所有調查報告均經本人親自審批，這類指責均被視為針對本人的決定，而非對本署個別人員的投訴。

5.14 有些固執己見的投訴人會不斷來信，甚至多次致電本署各級職員，以宣洩不滿情緒及提出異議。本署同情和諒解他們的心情。然而，本署的首要職責，是找出事情真相，並確保對投訴人和被投訴的機構雙方公平，這是申訴專員制度的理念和目的。就某些投訴點糾纏辯論不休，絕不符合公平原則，而且也有浪費社會資源之嫌。本署的一貫做法，是根據新的證據或論點進行覆檢，而不會應投訴人無休止的要求覆核本人的決定。鑑於人力及資源所限，我們絕不能三番四次就同一宗個案作出回應。

司法覆核

5.15 法例賦予本人完全獨立地位，本人對個案的決定是最終決定。投訴人或機構若感到不滿，除要求申訴專員覆檢其決定外，亦可以向法院申請司法覆核。司法覆核是確保申訴專員所作的決定是合法和合理的最後防線。

5.16 在本年度，本人曾應一名投訴人的要求，先後四度覆檢其個案。儘管如此，他依然感到不滿，並就本人最後覆檢時所作的決定申請司法覆核。事實上，投訴人多次要求覆檢時提供的資料和論點，不過是重複先前的資料，故此，本人沒有補充，也實在愛莫能助。

提出申辯

5.17 法例規定，倘若本人對被投訴的機構或其屬下人員作出批評，則須通知有關機構。本人通常會將這些意見以調查報告草擬本的方式，送交有關機構。有時候（尤其是當本署認為投訴成立時），他們會對本署的觀察所得及意見提出異議，或要求與本署的調查員會面。本署會給予這些機構及其屬下人員充分機會申辯和解釋。假如其陳述是合理的，本署會將之納入調查報告內。即使本署不予接納，亦會加以記錄，並在報告中說明拒絕接納的原因。

5.18 有時，被本署批評的人員與其所屬機構對引致批評的問題會有不同意見。在這種情況下，我們在最後總結時會格外謹慎，指出不容置疑的事實，而盡量對部門的內部爭拗不予置評。

資料保密和保障私隱問題

5.19　在本署進行查訊期間，事涉機構可能會以保密或保障私隱為理由，拒絕提供資料。我們通常會向他們解釋本署有法定權力，可以取得與個案有關的任何資料。一般而言，除了有時需要本署勸說一番才肯提供資料外，部門和機構都願意合作，本人謹向他們致謝。

5.20　正如**第二章**所述，條例中的保密條文，是申訴專員制度的基石，使本署能夠取得所需的資料，進行有效的調查。當然，本署亦須遵守《個人資料（私隱）條例》，只要索取個人資料的要求不牴觸保密條文，便會向他們提供所要求的資料。總之，為遵守保密規定，本署在調查期間取得的文件，不管當中是否有提出要求人士的個人資料，本署均不能提供副本。個人資料私隱專員已經同意，這類文件可根據《個人資料（私隱）條例》第58(1)(d)條獲得豁免。

5.21　本署一向致力提高公共行政的透明度和問責性。然而，我們在查訊過程中既要維護投訴人的權益，亦須尊重事涉機構有需要將資料保密，以便他們妥善地履行職務。面對這種情況，本署有時不免因此受到索取資料不果的人士責難。

機構文化

5.22　在二零零四年的年報中，本人曾提到有些涉及地政總署的個案顯示，該署的機構文化存在較深層的問題，本人亦已向地政總署署長指出問題所在。他隨後召集了該署的首長級人員與其他職員舉行「中樞管理概念」座談會，敦促大家更積極主動地與其他部門或機構合作。地政總署署長的積極回應，本人十分讚賞，而且該署人員在答覆本署的查訊時，態度亦大有改善。

提名聯絡的職員

5.23　在處理投訴時，本署會要求事涉部門或機構提名合適的職員擔任聯絡人，以便能有效地跟進個案。我們一般都接受部門首長提名的職員，但偶然也有些聯絡人員未能充分掌握部門對事件的看法。在這種情況下，本署只好將問題向對方的高層管理反映，以確保所提名的人員明白部門的立場。另有一兩次，本署發現部門提名的聯絡人竟然正是被投訴的對象，因此可能存在利益衝突。這種情況絕不理想，本署亦已向事涉部門（例如教育統籌局及房屋署）的首長反映。

本署的觀點和立場

5.24　市民或機構對本署的意見或結論提出質疑，可令本署人員加強警覺性和提高專業精神。本署人員致力確保所有調查都徹底和公平，且絕不向壓力低頭，不會向歪理屈服，也不會容許任何人借投訴解決私人恩怨。我們會以公眾利益為大前提，使政府更加開明問責，公共服務更加優良。